

แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสันต์สตรี จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวธิดารัตน์ ดีประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

เมษายน 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.314

ที่ ๖๖๖

...

แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสันต์สตรี จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวธิดารัตน์ ดีประเสริฐ

- 6 พ.ศ. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

เมษายน 2548

๒ ๖๖๖๖๖

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : ดร.พนิตกุลศิริ.

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วย ความต้องการประสบความสำเร็จ, ความต้องการอำนาจ, ความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน, ความต้องการเจริญก้าวหน้า, ความต้องการผลตอบแทน และสภาพที่ทำงาน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทจำนวน 243 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ร้อยละ, ความถี่, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นใช้สถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18- 27 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์ทำงาน ไม่เกิน 3 ปี และมีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท พนักงานมีความต้องการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานมีความต้องการอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน อยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานมีความต้องการเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความต้องการผลตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด และพนักงานมีความพอใจในสภาพที่ทำงานอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และ สภาพที่ทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า ความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

MOTIVATION AND EFFICIENCY OF EMPLOYEE
A CASE STUDY OF AMPAS INDUSTRIES COMPANY LIMITED.

AN ABSTRACT
BY
MISS THIDARAT DEEPRASERT

Presented in partial fulfilment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakarinwirot University
April 2005

Thidarat Deeprsert. (2005). *Motivation and efficiency of employee A case study of Ampas Industries Co.,Ltd.* Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr.Panid Kulsiri.

The research entitled "Motivation and efficiency of employee A case study of Ampas Industries Co.,Ltd" has its objectives to study motivation factors affecting employee's work efficiency. The factors included need of achievement, need of power, need of affiliation, need of growth, need of compensation and need of good working environment. The data were collected from 243 employees in the company. Data collections were conducted by means of questionnaire and the data were analyzed, through the program by calculating various statistical methods including Percent, Frequency, Mean and Standard Deviation. The hypothesis were tested by mean of Pearson product moment correlation and Multiple Regression Analysis.

The results of the study concluded that most of employee are 18-27 years old, single, have bachelor degree onward, more than 3 years working experiences, salary less than 10,000 baht. They have highest need of achievement, moderate need of power, highest need of affiliation, high need of growth, highest need of compensation and high need of good working environment. The factors affect to employee's work efficiency are need of achievement, need of power and need of good working environment.

The testing of hypothesis at the significant level of 0.05 are as follows

1. Need of achievement, Need of power and Need of good working environment factors have relationship with employee's work efficiency.
2. Need of affiliation, Need of growth, Need of compensation factors do not have relationship with employee's work efficiency.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี
จำกัด ของ ชิดารัตน์ ดีประเสริฐ ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ดร.พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ สุวรรณี ตริวัฒนาวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ ... เดือน พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เรื่อง “แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอสฟาส อินดัสตรี จำกัด” สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและความกรุณาจาก พร.พนิต กุลศิริ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษาทั้งในด้านวิชาการและแนวทางในการปฏิบัติ งานวิจัยให้แก่ผู้ทำการวิจัยตลอดระยะเวลาในการทำวิจัย ตลอดจนให้ความกรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สุวรรณี ตรีวัฒนาวงศ์ และอาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์

ขอขอบคุณบริษัทแอสฟาส อินดัสตรี จำกัด ที่ได้ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิด.....	6
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	7
แนวคิดทางจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การและบุคคล.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	39
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	45
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	52

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	53
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	56
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	62
 บรรณานุกรม.....	 65
 ภาคผนวก.....	 67
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 77

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงองค์ประกอบของปัจจัยนามัยและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	13
2 แสดงองค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพล ต่อแรงจูงใจ.....	17
3 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้น.....	29
4 แสดงผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา.....	31
5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	37
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการประสบความสำเร็จ โดยรวมทุกข้อ.....	39
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการอำนาจ โดยรวมทุกข้อ.....	40
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน โดยรวมทุกข้อ.....	41
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการเจริญก้าวหน้า โดยรวมทุกข้อ.....	42
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการผลตอบแทน โดยรวมทุกข้อ.....	42
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพที่ทำงาน โดยรวมทุกข้อ.....	43
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปริมาณงาน โดยรวมทุกข้อ.....	44
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพงาน โดยรวมทุกข้อ.....	44
14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการประสบความสำเร็จ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	45
15 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการอำนาจ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	46
16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	46
17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเจริญก้าวหน้า กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	47
18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผลตอบแทน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	48
16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ทำงาน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	48

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	50
21	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	52
22	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแผนก.....	54

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์.....	10
2 แสดงแบบจำลองของ Expectancy Theory.....	16
3 แสดงโครงสร้างบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เป็นที่ยอมรับกันมาโดยตลอดว่า คนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่ต้องอาศัยการพัฒนาความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญที่เรียกว่า Knowledge-Based Industry

ในการที่องค์กรจะสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน โดยอาศัยทรัพยากรมนุษย์นั้น องค์กรจะต้องสามารถที่จะตอบสนองเงื่อนไขสำคัญ 4 ประการคือ (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2546:2)

1. ทรัพยากรต้องมีคุณค่า เป็นปัจจัยที่จะสร้างให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน
2. ทรัพยากรต้องหายาก แม้ว่าองค์กรจะมีทรัพยากรที่มีคุณค่า แต่ถ้าหากคุณค่าดังกล่าวไม่ใช่สิ่งที่หายาก ไม่ซ้ำคู่แข่งหรือองค์กรอื่นก็สามารถหาได้
3. ทรัพยากรต้องยากในการลอกเลียน คือ ถ้าหากองค์กรอื่นสามารถลอกเลียนได้ก็ไม่ทำให้ความได้เปรียบขององค์กรเกิดขึ้นนาน
4. ทรัพยากรต้องได้รับการบริหารจัดการที่เป็นระบบ

จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้องค์กรต้องรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ โดยการสร้างการจูงใจให้พนักงานอยากที่จะทำงานกับองค์กรของเรา โดยต้องศึกษาความต้องการของคนส่วนใหญ่ว่าคนส่วนใหญ่ในองค์กรมีความต้องการในการปฏิบัติงานทางด้านใดมากที่สุด เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นให้กับพนักงานทุกระดับชั้น (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2546:2)

บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด เป็นบริษัทผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ (Auto Parts) โดยเริ่มก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 1979 โดยเริ่มต้นจากพนักงานทั้งหมด 7 คน จน ณ ปัจจุบันนี้ได้ดำเนินธุรกิจผ่านมาทั้งหมด 25 ปี จนมีพนักงานทั้งหมด 617 คน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ามีพนักงานจำนวนมากที่เข้ามาทำงานได้ประมาณ 1 ปี และลาออกไปเป็นจำนวนมาก ซึ่งเหตุการณ์เช่นนี้ส่งผลกระทบต่อภาระงานของธุรกิจ

อย่างมาก เนื่องจากเมื่อพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วลาออกไป ทำให้งานที่มีอยู่หยุดชะงักไประยะหนึ่ง ส่งผลให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพจนกว่าจะมีพนักงานใหม่มาทดแทน

David McClelland (1953) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานขั้นพื้นฐาน 3 ประการคือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Needs for achievement) เป็นแรงขับที่ต้องการให้เก่งหรือล้ำหน้าผู้อื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรฐานที่วางไว้ และฝ่าฟันเพื่อความสำเร็จ
2. ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่จูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามแนวทางที่ตนต้องการ
3. ความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะผูกมิตรและมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างบุคคล

Alderfer (1969) เสนอทฤษฎี ERG ซึ่งเป็นทฤษฎีความต้องการที่ชี้ความแตกต่างของความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs : E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs : N) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จ

ซึ่งเราจะปฏิเสธไม่ได้เลยว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับ คนทุก ๆ คน แต่เป็นการยากที่จะทราบได้ว่าคนแต่ละคนต้องการแรงจูงใจแบบใด เพื่อให้ตนเกิดมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงแรงจูงใจของพนักงานภายในบริษัทว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจทางด้านใดบ้างที่ส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัท
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ผลของงานวิจัยทำให้ทราบถึงแรงจูงใจของพนักงานที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อให้องค์กรสามารถสนับสนุนปัจจัยจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน จัดการด้านการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานที่ทำงานภายในบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด โดยเริ่มเก็บข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2547 ถึง เดือน มกราคม 2548

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานภายในบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด โดยมีพนักงานทั้งหมด 617 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 243 ตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% และสำรองเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามเนื่องจากได้รับการตอบแบบสอบถามไม่

ครบถ้วน ไว้ 5% เท่ากับ 14 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 255 ตัวอย่าง

2.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรทั้งหมดในชั้นภูมิ (Proportionate stratified random sampling) โดยมีจำนวนแผนกทั้งหมด 17 แผนก

2.2.3 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เป็นตัวแทน หรือเป็นกลุ่มตัวอย่างของประชากรในบริษัท โดยใช้การสอบถามหรือเก็บข้อมูลด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ แรงจูงใจของพนักงาน ประกอบด้วย

- ความต้องการประสบความสำเร็จ
- ความต้องการอำนาจ
- ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน
- ความต้องการเจริญก้าวหน้า
- ความต้องการผลตอบแทน
- สภาพที่ทำงาน

3.2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ปริมาณงาน (Quantity of work)
- คุณภาพงาน (Quality of work)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจและความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ หมายถึง การที่พนักงานได้ทำงานตามความต้องการตามเป้าหมายของตนเอง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานจนเสร็จ รู้จักป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความต้องการอำนาจ หมายถึง ความต้องการที่จูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามแนวทางที่ตนเองต้องการ และสามารถตัดสินใจในปัญหาที่สืบเนื่องมากจากการปฏิบัติงาน โดยได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

1.3 ความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน หมายถึง ความปรารถนาที่จะผูกมิตรและมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างบุคคลจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน

1.4 ความต้องการเจริญก้าวหน้า หมายถึง งานที่มีโอกาสที่จะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น มีโอกาสที่จะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการได้รับความยุติธรรมจากการพัฒนาเลื่อนขั้นเงินเดือน

1.5 ความต้องการผลตอบแทน หมายถึง ความต้องการได้รับ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ หรือเงินพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถของตนเองเท่าเทียมกับผู้อื่นและยุติธรรม

1.6 สภาพที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิขณะทำงาน ฝุ่น การถ่ายเทของอากาศอย่างเหมาะสม ขนาดของพื้นที่ทำงานเมื่อเทียบกับปริมาณของพนักงาน ความมั่นคงแข็งแรงของอุปกรณ์ และด้านชีวภาพ เช่น การประสานงาน ความสะดวกในการทำงาน

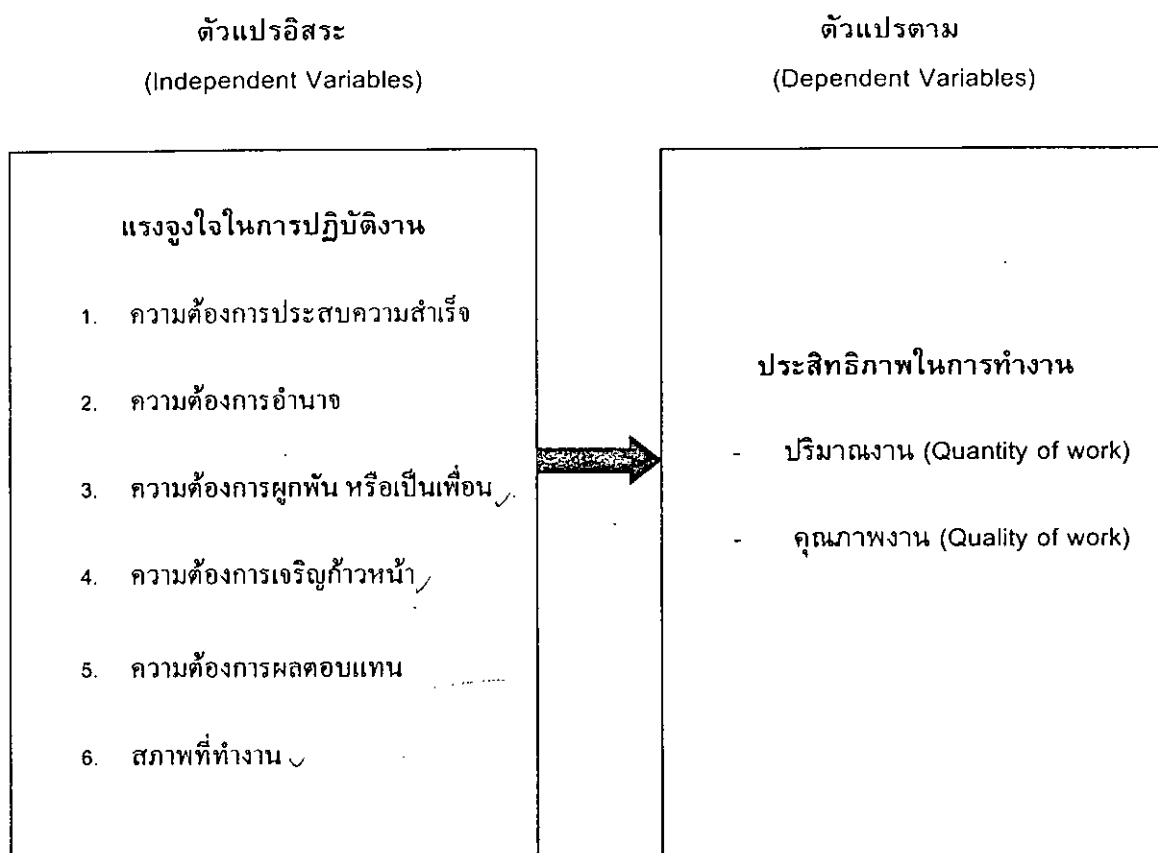
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่หน่วยงานต้องการ ได้แก่

2.1 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้น ๆ

2.2 คุณภาพงาน หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาด หรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และการไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากหัวหน้างาน

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้และนำแนวความคิดต่าง ๆ นั้นมาสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัยซึ่งสามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้ดังนี้



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ความต้องการเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
6. สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวม ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวกรอบความคิด หลักการและเหตุผลสำหรับการวิจัยเรื่องนี้คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การและบุคคล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.1 แนวคิดทางจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การบอกลักษณะแรงกระตุ้นของบุคคลโดยอาศัยเพียงการสังเกตพฤติกรรมนั้นจะทำได้ยาก เพราะเหตุว่าแรงกระตุ้นอย่างเดียวกันอาจมีพฤติกรรมเป็นหลายแบบในทางตรงกันข้ามแรงกระตุ้นที่ต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน

แรงกระตุ้นอาจมองเห็นได้ (OVERT) หรืออาจถูกปิดบัง (COVERT) ไว้ การกระทำคนนั้นยากที่จะหาคำตอบที่แท้จริงได้ว่ามาจากสาเหตุใด แม้บุคคลนั้น ๆ เองอาจไม่ทราบเกี่ยวกับแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของตน แต่จากการค้นคว้าในห้องทดลองและการสังเกตจากการตรวจรักษา นักจิตวิทยาสามารถหาขอบเขตที่จะวิเคราะห์แรงกระตุ้นได้ขอบเขตที่ใช้ในการนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการ (NEED) และแรงขับ (DRIVE)

ความต้องการ (NEED) มาจากการขาดสมดุลทั้งภายในร่างกายเองและสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกายและทำให้เกิดแรงขับ (DRIVE) ขึ้น ความต้องการของคนมีมากบ้างน้อยบ้างอยู่ตลอดเวลาและทุกคนล้วนมีความต้องการด้วยกัน

แรงขับ (DRIVE) เป็นสิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการคือ เมื่อเกิดความต้องการและจะทำให้เกิดความกระวนกระวายหาช่องทางที่จะบำบัดความต้องการให้หายไป ภาวะความกระวนกระวายและการหาช่องทางบำบัดความต้องการนี้เอง เรียกว่า แรงขับ (DRIVE)

รากฐานของการจูงใจ

โดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะถูกกำหนดโดยแรงจูงใจ (ความปรารถนาที่จะทำงาน) ความสามารถ (ความสามารถที่จะทำงาน) สภาพแวดล้อมของงาน (เครื่องมือและข้อมูลที่ต้องใช้ทำงาน) ดังนั้น การจูงใจจะมีความสำคัญเพราะว่าการจูงใจจะกระทบต่อการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 อย่าง

1. ความสามารถ
2. สภาพแวดล้อม
3. แรงจูงใจ

กระบวนการจูงใจ

1. การรับรู้ความต้องการ
2. การพิจารณาวิธีทางที่จะตอบสนองความต้องการ
3. การมีพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย
4. การประเมินรางวัล

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

นักทฤษฎีหลายท่านเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจจะแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำความเข้าใจถึงแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากรในองค์กรว่ามีรูปแบบเป็นอย่างไร

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

นักทฤษฎีท่านหนึ่งที่ได้ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในความรู้ดังกล่าวจนตั้งเป็นทฤษฎีไว้คือ มาสโลว์ (Maslow, 1943 : 370-096) ได้กล่าวว่า ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงขึ้นต่อไปก็จะตามมาโดยสรุปว่าลักษณะของการจูงใจจะเป็นลำดับขั้นอย่างมีระบบ เรียกว่า "Hierarchy of needs" ดังนี้

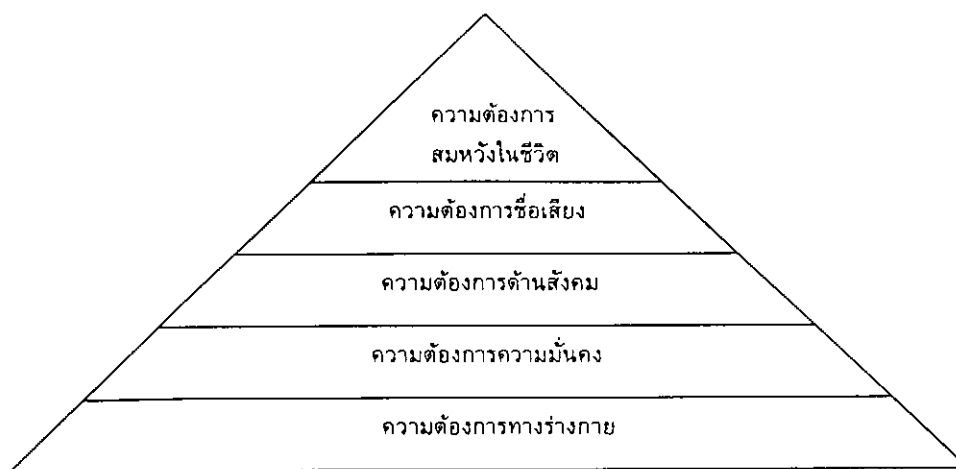
1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) คือ ความต้องการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในร่างกาย เมื่อเกิดความหิว ความกระหาย ความง่วง หรือแม้กระทั่งมีความปรารถนาทางด้านกามารมณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของแรงขับของมนุษย์เพื่อให้ตนเองอยู่รอด มาสโลว์ได้พิจารณาว่าความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการอื่น ๆ ทั้งหมด และเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการประเภทนี้แล้ว ก็จะแสวงหาความต้องการในระดับต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) บุคคลมีความปรารถนาที่จะป้องกันอันตรายและสิทธิอันชอบธรรมของตน เช่นเดียวกันกับความปลอดภัยจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมหรือในที่อื่น ๆ สิ่งที่ต้องการคือ ความปลอดภัยทั้งทางชีวิตและประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น การหายจากความเจ็บปวดหายจากความกลัวภัยอันตรายที่อาจจะเกิด การแสวงหาประกันภัย หรือหลักทรัพย์ต่าง ๆ เป็นต้น

3. ความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมและความต้องการความรัก (Belongingness and love needs) ความต้องการทางสังคมเป็นวัฏจักรขั้นที่สำคัญทางพฤติกรรมของคน ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการเป็นเจ้าของ การคบค้าสมาคม ยอมรับโดยผู้อื่น รวมทั้งการมีเพื่อนและความรักซึ่งอาจจะจากบุคคลภายในครอบครัว จากภายในองค์กรและจากผู้อื่นที่นอกเหนือจากที่กล่าว

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) ความต้องการชนิดนี้เกิดขึ้นได้เพราะความต้องการข้างต้นได้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการชนิดนี้ประกอบด้วย ความต้องการมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพและมีความบรรลุจุดประสงค์ รวมถึงความต้องการมีศและฐานะเป็นที่ยอมรับ มีเกียรติเป็นคนที่บุคคลอื่นพึงพอใจ ถ้าความต้องการทางสังคมเป็นที่พอใจ จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าคุณค่า มีความสามารถ มีกำลังใจ และเป็นชีวิตที่มีประโยชน์ แต่ถ้าหากความต้องการไม่สมประสงค์ บุคคลนั้นจะเป็นผู้มีความรู้สึกต่ำต้อย อ่อนแอ และหมดกำลังใจ

5. ความต้องการที่จะสมปรารถนาในชีวิต (Self-actualization needs) คือ ความต้องการที่เป็นการพัฒนาเพื่อหาความสำเร็จของตนเอง (Continued development of one's self) จะพิจารณาถึงสมรรถนะของตนเองเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการดำเนินการเพื่อพัฒนาในสิ่งที่ตนบรรลุ นั่น เช่น เป็นนักธุรกิจ นักวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดสร้างสรรค์ของตนเอง เพื่อจะได้เป็นผู้มีชื่อเสียงและการบรรลุเป้าหมายตามสิ่งที่ต้องการ ผู้คนให้การยอมรับนับถือ



ภาพประกอบ 1 : แสดงลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

อัลเดอร์เฟอร์ (สุรพงศ์ เจริญพรรณ. 2537 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Alderfer. : 1969) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับดังนี้คือ

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในขั้นต่ำซึ่งเป็นพื้นฐาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการเพื่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพในสังคม และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แวดล้อมบุคคลอื่น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการภายในของบุคคลเพื่อการพัฒนาตนเอง บุคคลมีความต้องการความก้าวหน้าความสำเร็จ การพัฒนาเพื่อใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยแสวงหาต่อโอกาสและประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งสามารถจะประสบความสำเร็จต่อโอกาสที่ท้าทาย

ทฤษฎี ERG นั้นมีประเด็นที่สำคัญ 2 ประการ ดังที่ เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold 1983 : 111 – 112), แวตเนอร์ ทรี และฮอลเลนแบค (Wagner III and Hollenback 1992 : 207) ได้อธิบายความยืดหยุ่นของทฤษฎี ERG ดังนี้

1. ทฤษฎี ERG เสนอไว้ว่าความต้องการของบุคคลมากกว่า 1 ความต้องการอาจจะแสดงออกในเวลาเดียวกัน

2. ขณะที่บุคคลแสวงหาความต้องการเพื่อก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ความคับข้องใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่พยายามตอบสนองความต้องการ สามารถทำให้เขาถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่ากล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่บุคคลจะก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้นตามลำดับขั้นของความต้องการหรือถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่า ซึ่งในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับที่ สมิทเธอร์ (Smithe. 1988 : 283), มันดี (Mondy. 1990 : 432) และออร์แกนและแบทแมน (Organ and Bateman. 1991 : 66) กล่าวถึงทฤษฎี ERG ไว้เช่นกัน นอกจากนี้ยังสามารถแสดงให้เห็นว่าระดับขั้นความต้องการนั้น มีความเกี่ยวเนื่องกันดังที่ ลูธธาน (Luthans. 1985 : 203) อธิบายว่าทฤษฎี ERG ไม่ได้ระบุไว้ตายตัวหรือเข้มงวดเกี่ยวกับเส้นแบ่งระดับความต้องการในขณะที่ทฤษฎีของ Maslow และ Herberg ได้แยกระหว่างความต้องการระดับต่ำและความต้องการระดับสูงอย่างไรก็ตามทฤษฎี ERG ยังไม่ประสบความสำเร็จจนเป็นที่แพร่หลายเหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดการสนับสนุนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี ERG โดยตรง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1966) ได้กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่ง เฮิร์ซเบิร์กและคณะได้พัฒนาขึ้นในปี 2493 ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร มีชื่อเรียกหลายชื่อคือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivator-Hygiene Theory โดยทฤษฎีสองปัจจัยนั้น เขาได้ขอให้นักบัญชีและวิศวกร 200 คน อธิบายสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกพอใจและมีแรงจูงใจสูง และสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับว่า “บุคคลต้องการอะไรจากงานของพวกเขา?” และเมื่อพวกเขาได้อธิบายสถานการณ์ที่จูงใจ เช่น เกิดจากปัจจัยของงานที่มีความท้าทาย และความรู้สึกทางความสำเร็จ เฮิร์ซเบิร์กได้เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยจูงใจหรือเป็นสิ่งพอใจ (Motivation factors) ซึ่งมักเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และในอีกด้านหนึ่งพวกเขาได้กล่าวถึงสิ่งที่รู้สึกไม่ถูกจูงใจ เช่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน การบังคับบัญชา เฮิร์ซเบิร์กได้เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าเป็นสิ่งไม่พอใจหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมักจะมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน และ ลัดดา กุลนันทน์ (2544:16-18) ก็ได้ทำการศึกษาแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ไว้สามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีมิติที่แตกต่างกันอยู่ 2 มิติเกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจด้วย เฮิร์ซเบิร์ก เรียกองค์ประกอบเหล่านี้ว่า องค์ประกอบเสริมแรงหรือองค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene factors) องค์

ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic factors) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจ (Motivational factors) ถ้าหากว่ามีองค์ประกอบของการจูงใจอยู่แล้ว ก็จะสามารถนำไปสู่การมีทัศนคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายใน (Intrinsic factors)

2. องค์ประกอบส่งเสริมหรือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่สามารถเป็นสาเหตุของความไม่พอใจ กล่าวคือ เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่มิได้เป็นสิ่งจูงใจแต่อย่างใด การให้คนสนใจหรือระมัดระวังต่อปัจจัยจูงใจนี้เป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังเป็นเงื่อนไขที่มีเพียงพอจะใช้ในการจูงใจให้คนมีผลผลิตมากขึ้นได้ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย นโยบายของบริษัทและการบริหาร การบังคับบัญชาหรือการนิเทศ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา สถานะ และความมั่นคงในชีวิต

3. องค์ประกอบที่จูงใจหรือปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของตัวงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ความเจริญงอกงามในตนเองและอาชีพ ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความคิดหรือจิตใจ ในขณะที่ปัจจัยภายนอกจะเป็นตัวแทนของปัจจัยจูงใจ

เฮิร์ชเบอร์กได้สรุปว่า ปัจจัยอนามัยนั้นไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ แต่จะสามารถสร้างความไม่พอใจในงานได้ถ้าหากขาดปัจจัยเหล่านี้ไป แต่ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้แล้วจะสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น จะไม่ได้ทำให้ทุกอย่างดีขึ้น ซึ่งเฮิร์ชเบอร์กได้เสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเท่านั้นจะสามารถกำจัดความไม่พอใจในงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ส่วนทางด้านปัจจัยจูงใจนั้นถ้าขาดไปแล้ว พนักงานจะไม่ได้รับแรงจูงใจหรือไม่ได้รับแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานซึ่งไม่ได้ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น พนักงานมีความรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพได้ เขาก็จะมีความพอใจในการทำงานมากขึ้นและจูงใจให้เขามุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ถึงแม้ว่าเขายังไม่มีโอกาสสำหรับความก้าวหน้าก็ไม่ได้หมายความว่าเขาจะไม่พอใจในงานที่กำลังทำ

โดยสรุปสำหรับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ชเบอร์ก ในส่วนที่เป็นปัจจัยอนามัยจะมีผลกระทบกระเทือนต่อความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยอนามัยจะช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจต่าง ๆ ส่วนปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อ

ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยจูงใจนี้จะทำให้คนมีความสุขหรือความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ จากข้อสมมติฐานแต่เดิมของทฤษฎีแรงจูงใจที่มักจะกล่าวว่าสิ่งจูงใจมักเกิดจากปัจจัยทางด้านการเงิน ด้านการปรับปรุงในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นจะเป็นการจูงใจให้มีการเพิ่มขึ้นของผลผลิต จากผลการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์กและคณะก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดไป ทำให้ได้รับทราบว่าปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของผลผลิต มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 องค์ประกอบของปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงาน (Hygiene factors)	สิ่งที่สร้างความพอใจในงาน (Motivation factors)
นโยบายและการบริหารขององค์กร	ความสำเร็จในการทำงาน
การนิเทศ / เทคนิคของการทำงาน	การได้รับการยกย่อง
เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน	ลักษณะของตัวงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ความรับผิดชอบ
สภาพของการทำงาน / ชีวิตส่วนตัว	การมีโอกาสดำเนินงาน
สถานภาพ / ความมั่นคงในชีวิต	ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา

แม็คคลีแลนด์ (David McClelland : 1953) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานดีเลิศ หรือให้ประสบความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกัน จากการวิจัยของ แม็คคลีแลนด์ ได้พบว่ามนุษย์มีระดับความต้องการด้านความสำเร็จต่างกัน สิ่งที่ยกถึงความแตกต่างนี้คือ

1. ต้องการความสำเร็จ (nAch) เป็นความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน ซึ่งความต้องการความสำเร็จที่สูงนั้นจะเป็นความต้องการที่กระทบต่อผลการดำเนินงานของบุคคลอย่างมาก ลักษณะของบุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงมีดังนี้

ประการที่หนึ่ง การกำหนดเป้าหมายและการควบคุมกระบวนการกำหนดเป้าหมายจะสำคัญทั้งสองอย่างต่อบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ซึ่งพวกเขาจะมุ่งสู่ความสำเร็จสูงสุดแทนที่จะเป็นรางวัล บุคคลเหล่านี้ไม่ได้เพียงแค่กำหนดและดำเนินการตามเป้าหมายที่สูง แต่ยังจะพิจารณาเป้าหมายอย่างระมัดระวังและกำหนดเป้าหมาย ณ ระดับที่ท้าทายแต่สามารถบรรลุได้

ประการที่สอง บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ต้องป้อนข้อมูลกลับความคืบหน้าของเป้าหมายทันที ด้วยการป้อนกลับแบบนี้เท่านั้นที่พวกเขาสามารถวัดความสำเร็จของตนได้

ประการที่สาม บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ชอบที่จะเลือกงานที่พวกเขารับผิดชอบส่วนบุคคลแทนที่จะมีส่วนร่วมโดยบุคคลอื่น

ประการที่สี่ บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ความพอใจขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของพวกเขาเองแทนที่จะเป็นผลการดำเนินงานของบุคคลอื่น โดยปกติเขาชอบทำงานตามลำพัง ไม่ใช่งานที่ต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและเรียกร้องการทำงานเป็นทีม

ความพอใจของบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะได้มาจากความสำเร็จของงานรางวัลการเงินที่พวกเขาได้รับเป็นเครื่องวัดที่มองเห็นได้ของความสำเร็จของพวกเขาเท่านั้นไม่ใช่แรงจูงใจความพยายามของพวกเขา

2. ต้องการอำนาจ (nPower) เป็นความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้มุ่งที่การควบคุมบุคคล ข้อมูลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้จะมุ่งการได้มา การใช้หรือการรักษาอำนาจ อิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

- ชอบการแข่งขันกับบุคคลอื่นภายในสถานการณ์ที่เปิดโอกาสให้เขาครอบงำได้
- สนุกสนานกับการเผชิญหน้าบุคคลอื่น

3. ต้องการความผูกพัน (nAff) เป็นความต้องการความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร การยอมรับของกลุ่มและการถูกชอบโดยบุคคลอื่น การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีเอาไว้ภายในองค์กรจะเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งพบว่าบุคคลประเภทนี้ให้ความสำคัญในการติดต่อสัมพันธ์มากกว่าการตัดสินใจ สามารถแจกแจงคุณลักษณะได้ดังนี้

- พยายามจะสร้างและรักษาความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ทางจิตใจอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

- อยากจะให้บุคคลอื่นชอบ
- สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคมการคุยเล่น
- แสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการเข้าร่วมกับกลุ่มหรือองค์กร

แม็คคลีแลนด์จึงสรุปว่า การปฏิบัติแบบสายกลางในด้านต่าง ๆ ย่อมจะช่วยให้เกิด nAch เป็นอย่างดี การปฏิบัติเอนเอียงไปทางใดทางหนึ่งจะไม่ช่วยส่งเสริมให้เกิด nAch เลย ซึ่งพบว่าบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงจะมีความต้องการอำนาจสูง ความต้องการความสำเร็จปานกลางและความต้องการความผูกพันต่ำ เหนือสิ่งอื่นใดการบริหารงานซึ่งก็คือการทำงานให้สำเร็จนั้นสามารถทำได้โดยใช้ความพยายามของบุคคลอื่น ไม่ใช่เป็นการใช้อำนาจเหนือกว่าเพื่อใช้บังคับบุคคลอื่น

ทฤษฎีความคาดหวัง

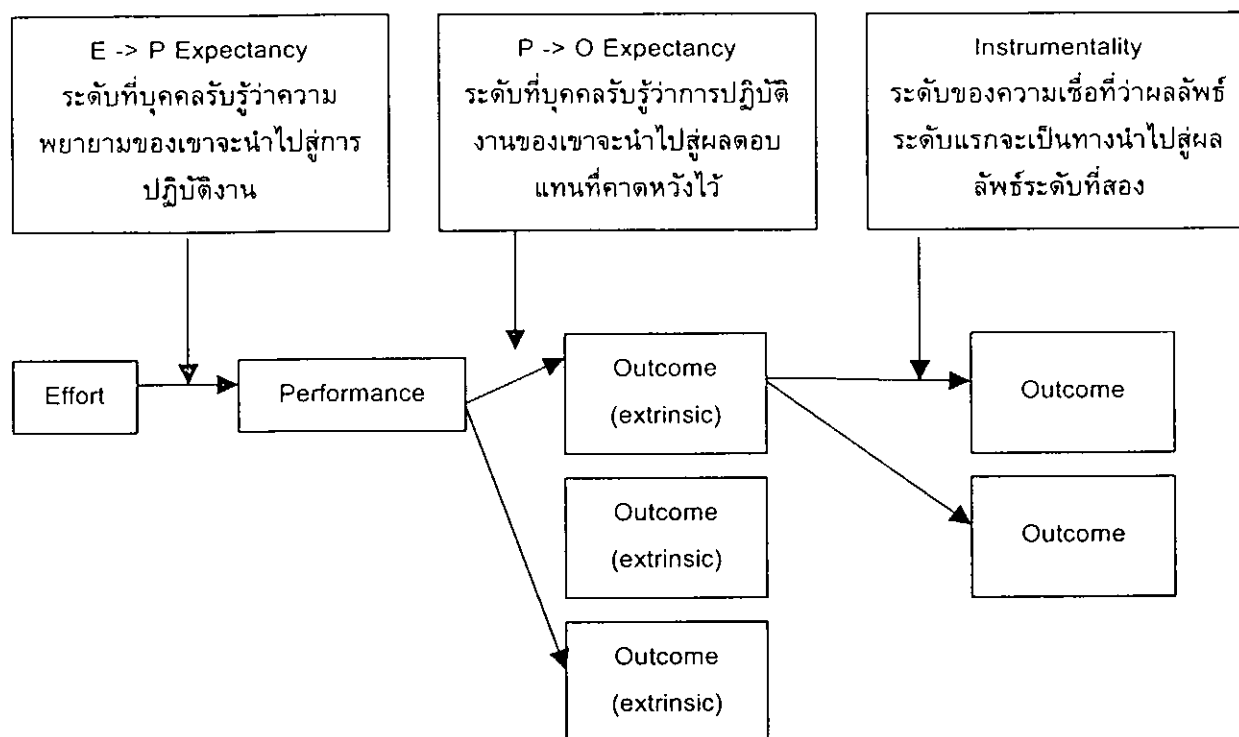
วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom : 1960) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางความคิดของมนุษย์ว่า มนุษย์จะทำอะไรก็จะหาทางตอบคำถามที่จะทำว่าควรจะทำมากหรือน้อยแค่ไหน จึงจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า และเขายังให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลได้รับรู้ในสถานการณ์หรือคาดหวังว่าอะไรจะเกิดขึ้นตามมาหากเขาลงมือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งออกไป ซึ่งก็คือการคาดการณ์ในความเป็นไปได้ของผลที่จะได้รับ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา ซึ่งมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ วรูม ใช้อธิบายทฤษฎีของเขา ดังนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองว่าสามารถปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ดีเพียงใด หรือกล่าวได้ว่า การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่า หากมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อที่ว่า ความพยายามจะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ เช่น บุคคลคาดหวังว่าหากทำงานหนักขึ้น เขาจะได้รับโอกาสให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หรือโอกาสที่การปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์อันหนึ่งคือ การที่บุคคลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของตนกับผลลัพธ์ของการทำงานหรือกล่าวได้ง่าย ๆ หมายถึงความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลคาดหวังว่าผลงานเพิ่มมากขึ้น เขาอาจจะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของการคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนเพิ่มมีสูง

3. การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ (Valence) หมายถึง การประเมินคุณค่าของรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้ว่าบุคคลมีความชอบหรือไม่ชอบในสิ่งที่ได้รับว่าบุคคลนั้น ๆ มีความต้องการมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งการที่บุคคลตีค่ารางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้ ว่าพอใจหรือไม่พอใจนั้น ไม่ได้เกิดจากรางวัลที่ได้รับแต่เกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล เช่น บุคคลบางคนชอบทำงานราชการเพราะบุคคลนั้นตีค่าความมั่นคงในการทำงานไว้สูง บุคคลบางคนชอบทำงานที่ท้าทายและมีความรับผิดชอบสูง เพราะบุคคลนั้นให้คุณค่าเกี่ยวกับความสำเร็จของงานไว้สูง เป็นต้น

รางวัลหรือผลตอบแทนเป็นการสิ้นสุดของกระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์ แบ่งเป็นสองระดับ ผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง คือ ประสิทธิภาพของการทำงาน ส่วนผลตอบแทนระดับที่สองคือ ผลที่เกิดต่อเนื่องจากผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง เช่น การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ทำให้ได้รับผลตอบแทนในระดับต่อมา คือ ได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น



ภาพประกอบ 2 : แบบจำลองของ Expectancy Theory

จากแบบจำลอง Expectancy Theory จะพบว่า การกระทำทุกอย่างย่อมมีผลลัพธ์ (Outcome) เกิดขึ้นเสมอ ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นได้หลายแบบ ซึ่งการที่จะตัดสินว่าผลลัพธ์นั้นจะเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ มีโอกาสเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ บุคคลประเมินโดยใช้ตนเองเป็นหลักโดยจะมองถึงคุณค่าที่ตนได้ปฏิบัติกับสิ่งที่ได้รับ (Valance) นำมาเปรียบเทียบกับ และการประเมินคุณค่าของทั้งสองสิ่งนั้นจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

ในส่วนของการปฏิบัติงาน (Job Performance) เป็นผลลัพธ์อย่างหนึ่งและมีค่าระดับของความพึงพอใจในผลลัพธ์ในตัวเองด้วย เพราะเมื่อบุคคลมีการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ก็จะเกิดผลลัพธ์ตามมา ซึ่งถ้าการปฏิบัติงานนั้นสำเร็จด้วยดี ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ หรือถ้าไม่สำเร็จก็จะปรากฏผลลัพธ์ เช่นเดียวกันแต่เป็นไปในทางที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งwurมกำหนดให้เป็นผลลัพธ์ในระดับที่ 1 (First level outcome) ซึ่งคุณค่าของผลลัพธ์นี้ขึ้นอยู่กับ การตั้งเป้าหมายของการทำงานของบุคคล ว่าบุคคลนั้น ๆ มีความต้องการอะไรเป็นผลตอบแทน และมีระดับความต้องการมากน้อยเพียงใด ซึ่งได้เรียกสิ่งตอบแทนที่ตอบแทนที่จากการคาดหวังของบุคคลนี้ว่าเป็นผลลัพธ์ในระดับที่ 2 (Second level outcome) เช่น คาดว่าจะได้รับค่าจ้างที่เพิ่มมากขึ้นคาดว่าจะมีโอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น ส่วนการปฏิบัติงานจะมีโอกาสที่นำไปสู่ผลลัพธ์ต่าง ๆ มากน้อยเพียงใดนั้นเป็นเรื่องของ Instrumentality กล่าวคือ บุคคลคาดหวังกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างไร สอดคล้องกับความต้องการของตนหรือไม่

ตาราง 2 องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ

ความคาดหวัง E -> P	ความคาดหวัง E -> P	คุณค่าของผลลัพธ์	แรงจูงใจ
สูง	สูง	สูง	สูง
สูง	สูง	ต่ำ	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ
ต่ำ	สูง	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	สูง	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำมาก

จากตารางจะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันของความคาดหวังที่ระดับสูงหรือต่ำ รวมถึงคุณค่าที่ถูกรวมเข้าด้วยกัน ส่งผลหรือก่อให้เกิดแรงจูงใจในระดับต่าง ๆ กัน แรงจูงใจที่สูงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 อย่าง (E,P,O) ของทฤษฎีความคาดหวังต้องสูงด้วย แรงจูงใจปานกลางจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง E -> P สูง และความคาดหวัง P -> O หรือคุณค่าของผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งต้องสูง แรงจูงใจจะต่ำเมื่อทั้งความคาดหวัง P -> O และคุณค่าของผลลัพธ์ต่ำ ความคาดหวัง E -> P ที่ต่ำจะสร้างแรงจูงใจที่ต่ำ ไม่ว่าความคาดหวัง P -> O หรือคุณค่าของผลลัพธ์จะสูง

ซึ่งโดยสรุปแล้ว ความสำคัญของทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่ที่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 อย่าง โดยเขียนสรุปได้ดังนี้ คือ $M = V \times E \times I$ หมายถึง หากบุคคลมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน ก็จะได้รับรางวัลจากความพยายามและดีค่ารางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นความชอบหรือความพึงพอใจ ซึ่งทั้งสามสิ่งนี้มารวมกันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้น

จะเห็นได้ว่าโดยสรุปแล้ว แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการ หรือ ความคาดหวังต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านรวมกัน เช่น ปัจจัยที่เป็นการจูงใจภายนอกที่มากกระทบต่อพนักงาน และปัจจัยภายในที่พนักงานต้องการหรือคาดหวัง ทั้งสองนี้จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจและนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผู้นั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การและบุคคล

การประกอบธุรกิจในปัจจุบัน ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ธุรกิจที่ขาดประสิทธิภาพยากจะอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจมีหลายด้าน แต่ที่สำคัญที่สุดเป็นเรื่องของคน เพราะ คนเป็นผู้ควบคุมปัจจัยการผลิต ซึ่งการทำงานของบุคคลแต่ละคนนั้น ย่อมมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันออกไปตามแรงจูงใจของคน ๆ นั้น แรงจูงใจจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ

เบตดริป (Bredrup. 1995 : 85) ได้พิจารณาถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าเป็นองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ใน 3 มิติของผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรของบริษัท ความสามารถในการเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งที่องค์การเตรียมการไว้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เราได้อยู่และตรงตามความต้องการของลูกค้า

ในขณะที่ แคมเบลล์ (Campbell. 1977 : 36-39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์การและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์การที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์การ โดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลาย ๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวมระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์การ

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลัก ๆ ที่องค์การดำเนินการอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์การ โดยผ่านข้อมูลการบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยของผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่ง กับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุนและพันธะต่าง ๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

7. การเติบโต (Growth) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่าง ๆ เช่น กำลังการผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบค่าในปัจจุบันกับในอดีต

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจะวัดโดยการหาจากเวลาทั้งหมดที่ขาดงานเทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลาออกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) วัดได้หลายอย่าง เช่น วัดความพอใจส่วนบุคคลด้วยจำนวนของงานต่าง ๆ ที่ปรากฏออกมา จากงานต่าง ๆ ที่บุคลากรได้ทำอยู่

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญ ๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล

สจิวต์ (Stewart. 1983 : 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้เทียบค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้น ๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิดความเครียดมากขึ้นหรือไม่
2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานคุณภาพหรือไม่
3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่าบุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่ ใบรับรองแพทย์ที่ใช้เป็นของจริงหรือไม่ การขาดงานตรงกับเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานกีฬา การหยุดประจำปีต่อเนื่อง ฯลฯ
4. การขาด ละจากงานในรูปแบบอื่น ๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อย ๆ การที่พนักงานทำให้งานเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย เลิกงานเร็วก่อนกำหนด การใช้เวลา Tea break เต็มเวลาหรือเกินเวลา การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน
5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะวิวาทเพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องผิใจทำงานให้บริการกับเขาหรือไม่ มีการร้องเรียนพฤติกรรมของเขาหรือไม่
6. ขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ทางไกลของบริษัทในเรื่องส่วนตัว ขโมย ฉวยโอกาสจากลูกค้า
7. การไม่สมัครใจทำงาน (Refusal to volunteer) ทำงาน ณ จุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้นโดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่องรูดบัตรเครดิตไม่ให้ลูกค้าเห็น การที่บุคลากรต้อนรับไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก
8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) ผู้จัดการที่ไม่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเองจึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรในทีม จะมอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น
9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง (Unrealistic target) บุคลากรตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไปเพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอนหรือไม่ หรือเป้าหมายยากมากจนเมื่อไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายก็จะคาดหมายว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า

10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเกิดประโยชน์แต่เพิกเฉยหรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่

12. ทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้หญิงหรือไม่ ต้มเหล้ามาก เทียวจนดึกมีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานในตอนเช้าลดลงหรือไม่

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัส บุญวงศ์ (2537:104-108) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด การศึกษาดำรงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจต่อปัจจัยแรงจูงใจต่อปัจจัยอ้อมภายในนโยบายการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสถานภาพการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กและกลาง ส่วนทางด้านปัจจัยจูงใจนั้นพบว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพนั้นพบว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและเล็ก แต่พบว่าปัจจัยทางด้านความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางมีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และเล็ก นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานอายุ ระดับการศึกษา เพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันและพนักงานในระดับหัวหน้ามีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ

ลัดดา กุลนันทน์ (2544:57-63) ดำเนินการวิจัย เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย(วท.) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี โดยพนักงานมีแรงจูงใจเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน นโยบายการบริหาร และเงินเดือนค่าจ้าง ตามลำดับ

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543:83-101) ได้สรุปผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทบูทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับที่มาก แต่มีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในระดับมากดังนี้คือ ลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในแต่ละด้านจากระดับปานกลางคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยยอนามัยในระดับมากดังนี้คือ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารงานและด้านค่าตอบแทน

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541:63-65) ได้สรุปผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในด้านผลสัมฤทธิ์ของงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง การได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และการมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ อยู่ในระดับมาก และจากนั้นได้เปรียบเทียบความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ได้ศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่มีผลการตอบสนองประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่งเสริมสหกรณ์” พบว่า ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การยอมรับนับถือความสำเร็จของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่

ฐิติลักษณ์ จิระพันธ์ (2528) ได้ศึกษาวิจัย “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการเจ้าหน้าที่” ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เลือกสิ่งจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการปรับสิ่งจูงใจที่เป็นเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินในการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องรายได้ และสวัสดิการเป็นหลัก

อเนก หงษ์พนัส (2536 : 163-164) ได้ศึกษาวิจัย “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่อง ความมั่นคงในงาน, หน้าที่การงานความก้าวหน้าที่เป็นไปได้ มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ

4. ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

บริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยมีสินค้าหลัก 3 ประเภท คือ 1. ชิ้นส่วนพลาสติก 2. กระจกรถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ 3. ชุดไฟต่าง ๆ โดยมีลูกค้าหลัก ได้แก่ บริษัทมิตซูบิชิ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัทใน อีซูซุ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท สยามนิสสัน จำกัด, บริษัทฮอนด้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัทซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด, บริษัทคาวาซากิ มอเตอร์ เอนเตอร์ไพส์ จำกัด และอื่น ๆ

บริษัทได้ก่อตั้งขึ้น ในเดือน เมษายน ปี 2522 ภายใต้ชื่อ “ Siam Fuji Engineering Ltd. Part “ ด้วยเงินทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 160,000 บาท มีพนักงานทั้งหมด 7 คน เริ่มผลิตชิ้นงานประเภท งานปั๊ม งานพลาสติก และกระจกมองข้างรถมอเตอร์ไซด์โดยผลิตให้กับบริษัท ไทยคาวาซากิ จำกัด บริษัทตั้งอยู่ที่ ถนนแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ

มิถุนายน ปี 2525 จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้บริษัทมีความชำนาญเพิ่มมากขึ้นจึงได้ขยาย การผลิตจากชิ้นส่วนของมอเตอร์ไซด์มาเริ่มผลิต กระจกมองข้างรถยนต์ , รถกระบะ และชุดไฟต่าง ๆ

เมษายน ปี 2526 เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 1,000,000 บาท และเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น “ Ampas Industries Co.,Ltd.” เริ่มก่อตั้งแผนกกระจก ซึ่งเป็นโรงงานที่ผลิตกระจกแห่งแรกในประเทศไทย

พฤษภาคม ปี 2530 เริ่มส่งออกชิ้นส่วนไปยังต่างประเทศ โดยครั้งแรกนี้ได้ส่ง กระจกมองข้างรถมอเตอร์ไซด์ยี่ห้อ Yamaha ไปยังประเทศญี่ปุ่น

มีนาคม ปี 2534 ย้ายโรงงานใหม่มาอยู่ที่ นิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีเนื้อที่ทั้งหมด 21.25 ไร่ และย้าย line ผลิตที่สำคัญมาอยู่ที่นี้ ส่วน line กระจกยังคงอยู่ที่โรงงานเก่าคือที่แพรงษา

กันยายน ปี 2536 โรงงานที่นิคมอุตสาหกรรมบางปูเสร็จสมบูรณ์ โดยมีเครื่องจักรพลาสติกที่ใหญ่ที่สุดคือขนาด 1,600 tons

มิถุนายน ปี 2538 ย้ายแผนกกระจกมาที่นิคมอุตสาหกรรมบางปู และได้ก่อตั้งแผนกใหม่ 2 แผนก คือ Painting Section (แผนกสี) และ Diecasting Section (แผนกขึ้นรูปโลหะ)

พฤศจิกายน ปี 2542 ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

ธันวาคม ปี 2544 เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000,000 บาท และได้ได้รับการรับรองมาตรฐาน QS 9000

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในด้านชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ในแถบเอเชีย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชิ้นส่วนประเภทกระจกมองข้าง ชิ้นส่วนพลาสติก และ ชุดไฟต่าง ๆ

ภารกิจ

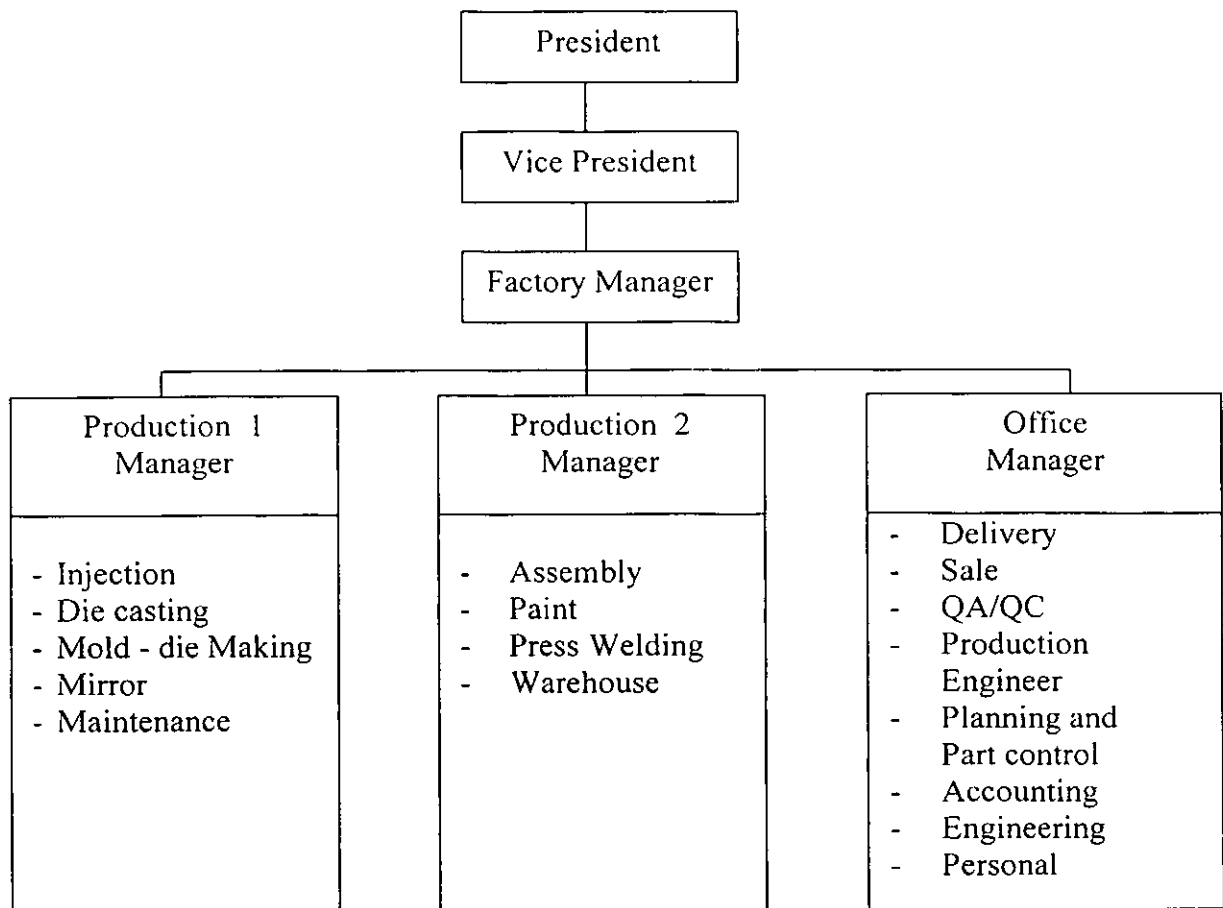
1. ก่อตั้งฝ่ายวิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อออกแบบและทดสอบคุณภาพเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า
2. พัฒนาเทคโนโลยีในการผลิตให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อเป็นการยืนยันว่า ผลิตภัณฑ์ของบริษัททุกชิ้น มีต้นทุนที่ต่ำ คุณภาพสูง และสามารถส่งมอบให้ลูกค้าได้ตรงเวลา
3. มอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจ

นโยบายบริษัท ประจำปี 2547

1. ลูกค้า
 - 1.1 ส่งมอบ 100% และคุณภาพตามเป้าหมายของลูกค้า
 - 1.2 ลดราคาชิ้นส่วนให้ได้ 10% และ VA/VI ไม่ต่ำกว่า 10% ของจำนวนชิ้นส่วนทั้งหมด
 - 1.3 การบริการการจัดการให้ได้ ISO T/S 16949 ภายในปี 2547
2. บุคลากร
 - 2.1 ให้มีระบบประเมินผลงานที่ชัดเจน และให้ความเที่ยงธรรมกับบุคลากรทุกคน
 - 2.2 กำหนดหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ เป้าหมายให้ชัดเจน
 - 2.3 เพิ่มพูนศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และส่งเสริมสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- 2.4 มุ่งเน้นบรรยากาศ และความปลอดภัยในการทำงาน
- 2.5 ให้มีรายได้ที่ดี และเหมาะสม
- 3. ผู้ถือหุ้น
 - 3.1 ลดของ REJECT ภายใน ลง 80%
 - 3.2 ให้ได้ผลผลิต 100% ของแผนการผลิต
 - 3.3 ให้มีระบบงบประมาณ และการควบคุมรายจ่าย
 - 3.4 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตไม่ต่ำกว่า 20%
 - 3.5 เพิ่มมูลค่าเพิ่ม ของสัดส่วนการผลิตภายใน ทดแทนการสั่งทำหรือนำเข้า
- 4. ผู้รับจ้างช่วง
 - 4.1 ให้ข้อมูลล่วงหน้า ORDER สม่าเสมอ และลด ORDER พิเศษ
 - 4.2 ปฏิบัติต่อ SUPPLIER อย่างชัดเจน และเป็นธรรม
 - 4.3 ยืนยันราคาชิ้นส่วนใหม่อย่างรวดเร็ว ไม่ห่วงงหนี้ยการจ่ายค่าชิ้นส่วน
 - 4.4 สนับสนุน และเพิ่มพูนความรู้ให้กับ SUPPLIER เพื่อยกระดับ QCD
 - 4.5 ให้ความร่วมมือ และมีสัมพันธภาพที่ดี
- 5. สังคม
 - 5.1 ให้การสนับสนุน เอื้อเพื่อ ร่วมมือ รับผิดชอบ และเป็นมิตร

โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 3 : โครงสร้างบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานภายในบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด โดยมีพนักงานทั้งหมด 617 คน โดยแยกตามแผนกได้ 17 แผนกดังนี้

1. INJECTION	จำนวนพนักงาน	135	คน
2. ASSEMBLY	จำนวนพนักงาน	85	คน
3. PAINT	จำนวนพนักงาน	141	คน
4. PRESSING & WELDING	จำนวนพนักงาน	23	คน
5. DIE CASTING	จำนวนพนักงาน	23	คน
6. MOLD DIE MAKING	จำนวนพนักงาน	11	คน
7. DELIVERY	จำนวนพนักงาน	26	คน
8. WAREHOUSE	จำนวนพนักงาน	36	คน
9. SALE	จำนวนพนักงาน	3	คน
10. QA & QC	จำนวนพนักงาน	27	คน
11. MIRROR	จำนวนพนักงาน	11	คน
12. MAINTENANCE	จำนวนพนักงาน	15	คน
13. PRODUCTION ENGINEER	จำนวนพนักงาน	38	คน
14. PLANNING & PART CONTROL	จำนวนพนักงาน	16	คน
15. ACCOUNTING	จำนวนพนักงาน	11	คน
16. ENGINEERING	จำนวนพนักงาน	12	คน
17. PERSONEL	จำนวนพนักงาน	4	คน

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษาค้างนี้

617 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และจากการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 255 ตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

$$n = N / [1 + NE^2]$$

โดยที่

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของประชากร
E	=	ระดับความคลาดเคลื่อนหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาด (ร้อยละ)

โดยแทนค่าขนาดของประชากร (N) เท่ากับ 617 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคลาดเคลื่อน (E) ที่ 0.05 ได้ผลดังนี้

$$\begin{aligned} N &= (617) / [1 + (617)(0.05)^2] \\ &= 242.6 \end{aligned}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 243 ตัวอย่าง และได้มีการเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามเนื่องจากได้รับการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ดังนั้นเพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความครอบคลุมสมบูรณ์จึงมีการเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามไว้ 5% เท่ากับ 12.1 ตัวอย่าง หรือประมาณ 12 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 255 ตัวอย่าง

2.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรทั้งหมดในชั้นภูมิ (Proportionate stratified random sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 12-13) โดยมีจำนวนแผนกทั้งหมด 17 แผนก คิดเป็นสัดส่วนของพนักงานทั้งหมดดังตารางที่ 3

ตาราง 3 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportionate stratified random sampling)

แผนก	จำนวน(คน)	สัดส่วน(%)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1. INJECTION	135	21.88	56
2. ASSEMBLY	85	13.78	35
3. PAINT	141	22.85	58
4. PRESSING & WELDING	23	3.73	10
5. DIE-CASTING	23	3.73	10
6. MOLD DIE MAKING	11	1.78	4
7. DELIVERY	26	4.21	11
8. WAREHOUSE	36	5.83	15
9. SALE	3	0.49	1
10. QA & QC	27	4.38	11
11. MIRROR	11	1.78	4
12. MAINTENANCE	15	2.43	6
13. PRODUCTION ENGINEER	38	6.16	16
14. PLANNING & PART CONTROL	16	2.59	7
15. ACCOUNTING	11	1.78	4
16. ENGINEERING	12	1.94	5
17. PERSONNEL	4	0.65	2
รวมจำนวนพนักงาน	617	100.00	255

2.2.3 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เป็นตัวแทน หรือเป็นกลุ่มตัวอย่างของประชากรในบริษัท โดยใช้การสอบถามหรือเก็บข้อมูลด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed response question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 6 ปัจจัย คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า ความต้องการผลตอบแทน และสภาพที่ทำงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความต้องการ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความต้องการ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่ ปริมาณงาน และ คุณภาพงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความสามารถโดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความสามารถ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach)

เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่างระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2544:127)

ตาราง 4 แสดงผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ความต้องการประสบความสำเร็จ	.802
ความต้องการอำนาจ	.720
ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน	.786
ความต้องการเจริญก้าวหน้า	.763
ความต้องการผลตอบแทน	.754
สภาพที่ทำงาน	.789
ปริมาณงาน	.808
คุณภาพงาน	.760

4. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

5. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำหนังสือขออนุญาตไปยังผู้บริหารของบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 255 ชุด และมีการทำรหัสไว้ที่หัวแบบสอบถามเพื่อการควบคุมในการจัดเก็บ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 243 คนคิดเป็นร้อยละ 95.30 ของผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 255 ชุด และได้เผื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามแล้ว
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานในบริษัทที่ได้จากการสุ่ม โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical package for social science) เป็นเครื่องมือประมวลผล
2. คำนวณค่าทางสถิติพื้นฐาน สถิติความสัมพันธ์เบื้องต้น และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
3. การแปลผลการวิเคราะห์

3.1 การแปลผลระดับความต้องการและระดับความสามารถใช้วิธีนำคะแนนจากระดับความต้องการและระดับความสามารถ หาค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการวิเคราะห์ตามมาตรวัดของ Likert's Scale แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Class Interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค 2537 : 29)

$$\text{Class Interval (I)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด
C แทน จำนวนชั้น

คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.2 การตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคู่ใด ๆ ว่าจะมีความสัมพันธ์กันในระดับใดให้พิจารณาดังนี้ (กัลยา วาชนิย์บัญชา, 2544 : 437)

ระดับสูงมาก	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 – 1.00	ถือว่า มีความสัมพันธ์ใน
ระดับค่อนข้างสูง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61 – 0.80	ถือว่า มีความสัมพันธ์ใน
ระดับปานกลาง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41 – 0.60	ถือว่า มีความสัมพันธ์ใน
ระดับค่อนข้างต่ำ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21 – 0.40	ถือว่า มีความสัมพันธ์ใน
ระดับต่ำมาก	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01 – 0.20	ถือว่า มีความสัมพันธ์ใน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต หาค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:39)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

โดยที่

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 การวัดการกระจาย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลอันตรภาค (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544:65)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 + (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดยที่

S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
n - 1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (Degree of freedom)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นจะใช้สถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) โดยใช้สมการดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดยที่

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
N	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาชนิย์บัญชา. 2544 : 437) คือ

1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

3) ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีการวัดความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very Strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงสามารถเขียนได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 302)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \dots + e \quad ; i = 1, 2, \dots, N$$

โดยที่

Y	แทน	ตัวแปรตาม	X	แทน	ตัวแปรอิสระ
β_0	แทน	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย			
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่าง ระหว่างค่าจริง y และ ค่าที่ได้จากสมการ $\hat{y}$ (hat)			
β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ $i(x)$			

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณได้ ใช้ในการสรุปสมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F-Ratio	แทน	ค่าที่พิจารณา F-Distribution

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเสนอในรูปแบบของความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	114	46.90
หญิง	129	53.10
รวม	243	100.00
2. อายุ		
18 - 27 ปี	133	54.70
28 – 37 ปี	83	34.20
38 – 47 ปี	25	10.30
48 ปีขึ้นไป	2	0.80
รวม	243	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	192	79.00
สมรส	49	20.20
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	0.80
รวม		
4. วุฒิการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	22	9.10
ปวส. หรือ อนุปริญญา	79	32.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	142	58.40
รวม	243	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์ทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	114	46.90
4 – 6 ปี	49	20.20
7 – 9 ปี	27	11.10
10 ปีขึ้นไป	53	21.80
รวม	243	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	97	39.90
10,001 – 15,000 บาท	93	38.30
15,001 – 20,000 บาท	27	11.10
20,001 บาทขึ้นไป	26	10.70
รวม	243	100.00

จากตาราง 5 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.10 อีกร้อยละ 46.90 เป็นเพศชาย

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 27 ปีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมามีอายุระหว่าง 28 – 37 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.20 อายุระหว่าง 37 – 47 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.30 อายุ 48 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.80

3. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 20.2 สถานภาพโสด หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.8

4. วุฒิการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมาคือมีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 32.50 วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.10

5. ประสบการณ์ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.80 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20 ประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.30 รายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.10 รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการประสบความสำเร็จ โดยรวมทุกข้อ

ความต้องการประสบความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด	4.44	0.62	มากที่สุด
2.ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นต้น	4.11	2.71	มาก
3.ท่านพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น	4.06	0.63	มาก
4.ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้	4.21	0.64	มากที่สุด
5.ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	4.31	0.62	มากที่สุด
ความต้องการประสบความสำเร็จโดยรวม	4.22	0.72	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการประสบความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด การปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้ และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และ ความพยายามในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการอำนาจ โดยรวมทุกข้อ

ความต้องการอำนาจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านพอใจที่จะแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง	3.99	0.68	มาก
2. ท่านมีความพอใจเมื่อท่านมีตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.02	0.82	มาก
3. ท่านมีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.98	0.72	มาก
4. ท่านต้องการมีผู้ใต้บังคับบัญชา	3.39	0.87	ปานกลาง
5. ท่านยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ	4.12	0.73	มาก
ความต้องการอำนาจ โดยรวม	3.90	0.54	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการต้องการอำนาจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การพอใจที่จะแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง, มีความพอใจเมื่อท่านมีตำแหน่งที่สูงขึ้น, มีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็น และยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการมีผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน โดยรวมทุกข้อ

ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.44	0.62	มากที่สุด
2. ท่านต้องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติหน้าที่มาก่อน	4.19	0.67	มาก
3. ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก	4.51	0.61	มากที่สุด
4. ท่านต้องการได้รับทราบถึงความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อท่าน	4.10	0.73	มาก
5. ท่านต้องการมีโอกาสร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	3.87	0.76	มาก
ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน โดยรวม	4.22	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และความต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการที่จะได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติหน้าที่มาก่อน, ความต้องการได้รับทราบถึงความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงาน และ ความต้องการมีโอกาสร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการเจริญก้าวหน้า โดยรวมทุกข้อ

ความต้องการเจริญก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านยินดีจะรับการมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทายความสามารถ	3.98	0.65	มาก
2. ท่านต้องการให้ผู้บริหารงาน และ หัวหน้างานของท่าน เชื่อถือความสำเร็จในงานของท่าน	4.13	0.66	มาก
3. ท่านมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง	3.63	0.84	มาก
4. ท่านต้องการใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	4.20	0.64	มาก
5. ท่านต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของท่าน	4.19	0.69	มาก
ความต้องการเจริญก้าวหน้า โดยรวม	4.02	0.50	มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ความต้องการเจริญก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การยินดีจะรับการมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทาย, ต้องการให้ผู้บริหารงาน และ หัวหน้างานเชื่อถือความสำเร็จในงาน, การมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง, ต้องการใช้ความรู้ความสามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ และต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องมาจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการผลตอบแทน โดยรวมทุกข้อ

ความต้องการผลตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการได้รับเงินเดือนที่มากขึ้น เมื่อขอบเขตการรับผิดชอบงานมากขึ้น	4.26	0.75	มากที่สุด
2. ท่านต้องการได้รับสวัสดิการ หรือผลประโยชน์เพิ่มเติมที่เหมาะสม	4.20	0.84	มาก
3. ท่านต้องการได้รับเงินพิเศษอื่น ๆ เช่น โบนัสเป็นประจำทุกปี	4.42	0.64	มากที่สุด
ความต้องการผลตอบแทน โดยรวม	4.30	0.61	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ความต้องการผลตอบแทนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการได้รับเงินเดือนที่มากขึ้น เมื่อขอบเขตการรับผิดชอบงานมากขึ้น และ ความต้องการได้รับเงินพิเศษอื่น ๆ เช่นโบนัสเป็นประจำทุกปี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการได้รับสวัสดิการ หรือผลประโยชน์เพิ่มเติมที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพที่ทำงาน โดยรวมทุกข้อ

สภาพที่ทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ในสถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม	3.89	0.74	มาก
2. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.58	0.92	มาก
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.58	0.89	มาก
4. สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน	3.00	1.01	ปานกลาง
5. สถานที่ทำงานมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน	3.25	0.97	ปานกลาง
สภาพที่ทำงานโดยรวม	3.45	0.61	มาก

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สภาพที่ทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม, มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน และสถานที่ทำงานมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปริมาณงาน โดยรวมทุกข้อ

ปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปริมาณงานที่ท่านทำได้เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	3.72	0.70	มาก
2. ท่านสามารถทำงานได้ด้วยความรวดเร็วตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	3.76	0.60	มาก
3. ความเร็วของท่านในการทำงานให้เสร็จเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	3.61	0.62	มาก
ปริมาณงาน โดยรวม	3.70	0.56	มาก

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปริมาณงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปริมาณงานที่ท่านทำได้เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน, สามารถทำงานได้ด้วยความรวดเร็วตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และ ความเร็วในการทำงานให้เสร็จเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพงาน โดยรวมทุกข้อ

คุณภาพงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานที่ท่านทำเสร็จมีความถูกต้องแม่นยำ	3.70	0.63	มาก
2. ท่านถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.13	0.87	ปานกลาง
3. ท่านถูกร้องเรียนเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.53	0.75	มาก
คุณภาพงาน โดยรวม	3.45	0.64	มาก

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า คุณภาพงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ท่านทำเสร็จมีความถูกต้องแม่นยำ และถูกร้องเรียนเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นจะใช้สถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% เมื่อทดสอบแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กันจะพิจารณาค่า r เพื่อวิเคราะห์ว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ หรือมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด ดังตาราง 14 – ตาราง 19

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการประสบความสำเร็จ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความต้องการประสบความสำเร็จ	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปริมาณงาน	0.370**	0.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันใน ระดับค่อนข้างต่ำ
คุณภาพงาน	0.172**	0.007	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันใน ระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 14 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการประสบความสำเร็จ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการอำนาจ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความต้องการอำนาจ	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปริมาณงาน	0.366**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ
คุณภาพงาน	0.308**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 15 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการอำนาจกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปริมาณงาน	0.331**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ
คุณภาพงาน	0.153*	0.017	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

จากตาราง 16 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อนกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่าความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเจริญก้าวหน้า กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความต้องการเจริญก้าวหน้า	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปริมาณงาน	0.286**	0.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันใน ระดับค่อนข้างต่ำ
คุณภาพงาน	0.218**	0.001	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันใน ระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 17 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเจริญก้าวหน้ากับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความต้องการเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความต้องการเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผลตอบแทน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความต้องการผลตอบแทน	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปริมาณงาน	0.221**	0.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ
คุณภาพงาน	0.170**	0.008	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ

จากตาราง 18 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผลตอบแทนกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความต้องการผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความต้องการผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ทำงาน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

สภาพที่ทำงาน	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปริมาณงาน	0.305**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ
คุณภาพงาน	0.380**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ

จากตาราง 19 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : ความต้องการประสบความสำเร็จ ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : ความต้องการประสบความสำเร็จ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : ความต้องการอำนาจ ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : ความต้องการอำนาจ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 ความต้องการเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : ความต้องการเจริญก้าวหน้า ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : ความต้องการเจริญก้าวหน้า มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : ความต้องการผลตอบแทน ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : ความต้องการผลตอบแทน มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : สภาพที่ทำงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : สภาพที่ทำงาน มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากสมมติฐานข้อ 1 ถึง 6 สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปร	B	t	Sig.
(Constant)	0.838	2.705	0.007
ความต้องการประสบความสำเร็จ	0.123	2.882	0.004
ความต้องการอำนาจ	0.222	3.437	0.001
ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน	0.030	0.427	0.670
ความต้องการเจริญก้าวหน้า	-0.029	-0.363	0.717
ความต้องการผลตอบแทน	0.090	1.621	0.106
สภาพที่ทำงาน	0.275	5.716	0.000
Adjusted R Square	0.276		
Std Error of Estimate	0.442		
F – Ratio	16.361		
Sig.	0.000		

จากผลการทดสอบด้วย Multiple Regression ดังตารางที่ 20 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน} = 0.838 + 0.123 \text{ ความต้องการประสบความสำเร็จ} + 0.222 \text{ ความต้องการอำนาจ} + 0.275 \text{ สภาพที่ทำงาน}$$

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน

โดยด้านความต้องการประสบความสำเร็จ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.123 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน แปลว่า ถ้าความต้องการประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.123

ด้านความต้องการอำนาจ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.222 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน แปลว่า ถ้าความต้องการอำนาจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย

ด้านสภาพที่ทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.275 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน แปลว่า ถ้ามีความพอใจสภาพที่ทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.275 หน่วย

จากค่า Adjusted R Square ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.276 แสดงว่าสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ 0.276 หรือเท่ากับ 27.6% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
1. ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ความต้องการเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานประ
5. ความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานประ
6. สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัท
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ความต้องการเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
6. สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานภายในบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด โดยมีพนักงานทั้งหมด 617 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 255 คน โดยแบ่งแยกตามแผนกดังนี้

ตาราง 22 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแผนก

แผนก	จำนวน(คน)	สัดส่วน(%)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1. INJECTION	135	21.88	56
2. ASSEMBLY	85	13.78	35
3. PAINT	141	22.85	58
4. PRESSING & WELDING	23	3.73	10
5. DIE-CASTING	23	3.73	10
6. MOLD DIE MAKING	11	1.78	4
7. DELIVERY	26	4.21	11
8. WAREHOUSE	36	5.83	15
9. SALE	3	0.49	1
10. QA & QC	27	4.38	11
11. MIRROR	11	1.78	4
12. MAINTENANCE	15	2.43	6
13. PRODUCTION ENGINEER	38	6.16	16
14. PLANNING & PART CONTROL	16	2.59	7
15. ACCOUNTING	11	1.78	4
16. ENGINEERING	12	1.94	5
17. PERSONNEL	4	0.65	2
รวมจำนวนพนักงาน	617	100.00	255

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (ดูภาคผนวก) โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed response question) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 6 ปัจจัย คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า ความต้องการผลตอบแทน และสภาพที่ทำงาน เป็นคำถามที่สร้าง

ขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามระดับความต้องการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่ ปริมาณงาน และ คุณภาพงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามระดับความสามารถ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 255 ฉบับ และได้รับคืนกลับมาทั้งหมด 243 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical package for social science) เป็นเครื่องมือประมวลผล
3. คำนวณค่าทางสถิติพื้นฐาน สถิติความสัมพันธ์เบื้องต้น และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นจะใช้สถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอนิตส์ตรี จำกัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.10 อีกร้อยละ 46.90 เป็นเพศชาย

1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 27 ปีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 28 – 37 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.20 อายุระหว่าง 37 – 47 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.30 อายุ 48 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.80

1.3 สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 20.2 สถานภาพโสด หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.8

1.4 วุฒิการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมาคือมีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 32.50 วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.10

1.5 ประสบการณ์ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.80 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20 ประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.30 รายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.10 รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.70

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นคิดเห็นว่าความต้องการประสบความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติงาน

ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด การปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้ และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และ ความพยายามในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้น อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านความต้องการอำนาจ

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความต้องการอำนาจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การพอใจที่จะแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้ด้วยตนเอง, มีความพอใจเมื่อท่านมีตำแหน่งที่สูงขึ้น, มีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็น และยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการมีผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และความต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการที่จะได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติหน้าที่มาก่อน, ความต้องการได้รับทราบถึงความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วม และความต้องการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเจริญก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การยินดีจะรับการมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทาย, ต้องการให้ผู้บริหารงาน และ หัวหน้างานเชื่อถือความสำเร็จในงาน, การมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง, ต้องการใช้ความรู้ความสามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ และต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องมาจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านความต้องการผลตอบแทน

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความต้องการผลตอบแทน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการได้รับเงินเดือนที่มากขึ้น เมื่อขอบเขตการรับผิดชอบงานมากขึ้น และ ความต้องการได้รับเงินพิเศษอื่น ๆ เช่นโบนัสเป็นประจำทุกปี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการได้รับสวัสดิการ หรือผลประโยชน์เพิ่มเติมที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านสภาพที่ทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สภาพที่ทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม, มี

อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน และสถานที่ทำงานมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง

3. การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการประสบความสำเร็จ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการประสบความสำเร็จ กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการอำนาจ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการอำนาจกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านคุณภาพงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อนกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

4. การวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) พบว่า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.123 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แปลว่า ถ้าความต้องการประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.123 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) พบว่า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.222 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แปลว่า ถ้าความต้องการอำนาจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความต้องการเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความต้องการเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) พบว่า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.275 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แปลว่า ถ้ามีความพอใจสภาพที่ทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.275 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ แม็คคลีแลนด์ (1953) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จที่สูงขึ้นนั้นจะเป็นความต้องการที่กระทบต่อผลการดำเนินงานของบุคคลอย่างมาก นั้นหมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการประสบความสำเร็จนั้น จะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างที่ดีตนเองต้องการ

2. ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ แม็คคลีแลนด์ (1953) กล่าวว่า ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งการรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้ หรือมุ่งที่จะควบคุมข้อมูลและทรัพยากรอื่น ๆ เหนือคนอื่นนั้น แสดงถึงความภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถทำให้ผู้คนยอมรับนับถือในความสามารถของตน ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จที่ตนเองได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ทั้งทางด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน

3. ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยตรง เนื่องจากการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ไม่ได้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (1966) ที่ว่า ปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ แต่จะสามารถสร้างความไม่พอใจในงานได้หากขาดปัจจัยเหล่านี้ไป ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กได้เสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเท่านั้นจะสามารถกำจัดความไม่พอใจในงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นั้นหมายความว่า ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ความต้องการเจริญก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากเมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรแล้ว พบว่า การพัฒนาอาชีพเป็นไปได้ยาก เนื่องจากแต่ละสายบังคับบัญชาไม่มีตำแหน่งมารองรับมากนัก ดังนั้นจึงทำให้พนักงานไม่เกิดแรงจูงใจในด้านนี้และส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ไม่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากพนักงานเกิดการรับรู้ว่าจะปฏิบัติงานให้ดีเพียงใด ก็เป็นไปได้ยากที่จะได้เลื่อนตำแหน่งไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น

5. ความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพิจารณาถึงนโยบายด้านการจ่ายผลตอบแทนของบริษัทในด้านต่าง ๆ แล้ว พบว่า พนักงานในสายสำนักงาน และพนักงานสายโรงงาน ได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานคนละระดับกัน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความยุติธรรม ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ดัง

นั้นจึงควรพิจารณานโยบายการจ่ายผลตอบแทนให้มีระดับเดียวกันทั้งบริษัท เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม และเกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านปริมาณงาน และคุณภาพดีขึ้นกว่าเคยเป็นมา

6. สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสภาพการทำงานที่มีความเหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เช่น เมื่อมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวกทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านปริมาณที่ทำได้และคุณภาพที่พนักงานปฏิบัตินั้นสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ผู้จัดทำกรวิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าควรปรับปรุงในด้านการจัดให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน ทั้งทางด้านวิชาการ และทางด้านสันทนาการ เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บังคับบัญชาระดับสูง เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามัคคี เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำงานภายในบริษัททำงานด้วยความผูกพัน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีเพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

2. ความต้องการเจริญก้าวหน้า ควรส่งเสริมให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง และมีความต้องการศึกษาต่อ โดยการส่งเสริมด้านการศึกษาดูด้วยการให้ทุนการศึกษา หรือให้ลาไปเรียนต่อได้ เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจึงเริ่มสนับสนุนให้ทำงานตามสายงานที่ได้เรียนมา โดยการปรับตำแหน่งให้ตามความเหมาะสมเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ความต้องการผลตอบแทน ควรพิจารณาในด้านความเป็นธรรมให้แก่พนักงานทุก ๆ ระดับชั้นให้มีความเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติกับพนักงานระดับใดระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าเขาสามารถทำงานได้อย่างดีแล้วแต่ไม่ได้รับผลตอบแทนอย่างที่คาดหวังเอาไว้ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เนื่องจากเกิดความผิดหวังภายในจิตใจ ดังนั้น บริษัทควรพิจารณาถึงความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเงิน และไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่าคำตอบที่ตอบลงไปในรูปแบบสอบถาม ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงาน เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นความจริงมากที่สุด

2. ควรให้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในเวลาทำงาน จึงทำให้ไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม

3. ควรชี้แจงแก่ผู้บังคับบัญชาแต่ละแผนกที่เข้าไปขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงจุดประสงค์ของการตอบแบบสอบถามและอธิบายให้ผู้บังคับบัญชาได้เข้าใจ อีกทั้งยังทำให้สะดวกในการที่จะเข้าไปขอความร่วมมือแก่พนักงาน

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานในในส่วนปฏิบัติการสายสำนักงาน และ ส่วนปฏิบัติการสายโรงงาน เนื่องจากรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน นั้นอาจส่งผลให้ความต้องการทางด้านต่าง ๆ นั้นแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- จูติลัน จิระพันธ์. (2528). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่*. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- นราศรี ไวนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2542). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริณาสาสน์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิรัช วรรณรัตน์. (2535). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิศิษฐ์ จุลปานนท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด

สุรพงศ์ เจริญพรรณ. (2537). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก.

อนันตชัย คงจันทร์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อเนก หงษ์พนัส. (2536). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/12516.6

วันที่ ๙ ธันวาคม 2547

เรื่อง ขกเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เรื่องด้วย นางสาวธิดารัตน์ คีประเสริฐ มีระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง "แรงงูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด" โดยมี อาจารย์พนิต คุณศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์รัฐ สาเรือง และ อาจารย์ปัญญา นีถาวรกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามแรงงูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวธิดารัตน์ คีประเสริฐ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ที่ ศบ 0519.12/๒๕๖๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ มกราคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวธิดารัตน์ ศิประเสริฐ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำนวน 220 คน ตอบแบบสอบถามแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ในระหว่างเดือนมกราคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวธิดารัตน์ ศิประเสริฐ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-7093865 มือถือ 01-6103016

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด”

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในวงเล็บ () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 18 - 27 ปี

() 28 - 37 ปี

() 38 - 47 ปี

() 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. วุฒิการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

() ปวส. หรือ อนุปริญญา

() ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ประสบการณ์การทำงาน

() ไม่เกิน 3 ปี

() 4 - 6 ปี

() 7 - 9 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ไม่เกิน 10,000 บาท

() 10,001 - 15,000 บาท

() 15,001 - 20,000 บาท

() 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง ท่านมีความต้องการในด้านใดต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในวงเล็บ ()
 หน้าข้อที่ตรงกับความต้องการของท่านที่สุด

ความต้องการในด้านต่าง ๆ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความต้องการประสบความสำเร็จ					
1. ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด					
2. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้น					
3. ท่านพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น					
4. ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้					
5. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
ความต้องการอำนาจ					
1. ท่านพอใจที่จะแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้ด้วยตนเอง					
2. ท่านมีความพอใจเมื่อท่านมีตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3. ท่านมีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
4. ท่านต้องการมีผู้ได้บังคับบัญชา					
5. ท่านยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ					

ความต้องการในด้านต่าง ๆ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน					
1. ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
2. ท่านต้องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติหน้าที่มาก่อน					
3. ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก					
4. ท่านต้องการได้รับทราบถึงความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อท่าน					
5. ท่านต้องการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					
ความต้องการเจริญก้าวหน้า					
1. ท่านยินดีจะรับการมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทายความสามารถ					
2. ท่านต้องการให้ผู้บริหารงาน และ หัวหน้างานของท่านเชื่อถือความสำเร็จในงานของท่าน					
3. ท่านมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง					
4. ท่านต้องการใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
5. ท่านต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของท่าน					
ความต้องการผลตอบแทน					
1. ท่านต้องการได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถ และวุฒิความรู้ของท่าน					
2. ท่านต้องการได้รับเงินเดือนสวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน					
3. ท่านต้องการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างยุติธรรม					

ความต้องการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สภาพที่ทำงาน					
1. ในสถานที่ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม					
2. สถานที่ที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
4. สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน					
5. สถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในวงเล็บ () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของท่าน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปริมาณงาน					
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานทุกอย่างอย่างเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงานแต่ละประเภท					
3. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ปริมาณมาก					
คุณภาพงาน					
1. งานที่ท่านทำเสร็จมีความถูกต้องแม่นยำ					
2. ผู้บังคับบัญชามชมเชยผลงานของท่านเสมอ					
3. เพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานกับท่านเพราะท่านมีผลงานที่ดี					

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธิดารัตน์ ดีประเสริฐ
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 23 ธันวาคม 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	516/9 หมู่ 4 ต.สำโรงเหนือ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ฝ่ายวางแผนการผลิต
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2538	มัธยมศึกษา โรงเรียนบางแก้วประชาสรรค์
พ.ศ.2542	ศิลปศาสตร (การจัดการ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
	สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ.2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ